

**Prinsip-prinsip komunikasi pustakawan
(perspektif komunikasi Islam)**

Khatibah

Abstracts

This article discusses principles of communication of librarians (perspective of islamic communication). It takes effort, thought and the ability of librarians to keep doing excellent service to users. Excellent service required good communication skills. In the qur'an has good and right of the concept of communication in accordance with the duties and responsibilities of librarians in serving users.

Keywords: Librarians communication.

Pendahuluan

Bangsa Indonesia telah berusaha meningkatkan dan mengembangkan perpustakaan dengan ditandai dengan berdirinya Perpustakaan Nasional pada tahun 1980 dan makin berkembangnya perpustakaan dilingkungan perguruan tinggi, sekolah-sekolah, pondok pesantren, di kantor-kantor pemerintah dan swasta, di pusat-pusat studi dan penelitian, bahkan di masjid-mesjid dan di rumah-rumah ibadah lainnya, baik di pusat maupun di daerah, sampai ke desa-desa di seluruh tanah air (Departemen Agama: 2001, 1).

Perpustakaan berkembang pesat sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap ilmu pengetahuan dan informasi. Perpustakaan tidak akan pernah mati walaupun media dan teknologi berkembang dengan pesat, bahkan media dan teknologi menjadi salah satu media yang dapat membantu perkembangan perpustakaan. Oleh karena itu sangat dibutuhkan tenaga dan pikiran dan kemampuan para pustakawan untuk terus melakukan pelayanan prima terhadap pengunjung perpustakaan. Pelayanan prima dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik. Dalam Alquran memiliki konsep komunikasi yang baik dan benar sesuai

dengan tugas dan tanggung jawab pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Pengertian Komunikasi Islam

Komunikasi Islam adalah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan sang pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah dan Rasul-Nya (Hefni: 2015, 14). Hussain et.al (1990:1) memberikan definisi komunikasi Islam sebagai suatu proses menyampaikan pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Alquran dan Hadis. Mahyuddin Abd. Halim (1985: 43) menulis bahwa komunikasi Islam adalah proses penyampaian atau pengoperan hakikat kebenaran agama Islam kepada khalayak yang dilaksanakan secara terus menerus dengan berpedoman kepada Alquran dan Hadis baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui perantaraan media umum atau khusus, yang bertujuan untuk membentuk pandangan umum yang benar berdasarkan hakikat kebenaran agama dan memberi kesan kepada kehidupan seseorang dalam aspek aqidah, ibadah dan muamalah (dalam Syukur : 2007, 2).

Dari pengertian tersebut di atas dapat dipahami bahwa komunikasi Islam baik secara teoritis dan praktis sangat berbeda dengan komunikasi secara umum. Komunikasi Islam berpedoman kepada Alquran dan Hadis memiliki prinsip *free flow of information*, sedangkan prinsip komunikasi secara umum *free and balance flow of information* (Syukur : 2007, 14).

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi Islam adalah komunikasi yang berlandaskan pada Alquran dan Hadis.

A. Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan (Harahap : 1998, 1). Salah satu kegiatan pokok yang khusus dilakukan di perpustakaan adalah melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk membantu pemakai jasa perpustakaan untuk menemukan atau mencari informasi dengancara:

1. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari pengunjung perpustakaan, kemudian dijawab oleh pustakawa.
2. Memberikan bimbingan kepada pengunjung perpustakaan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan.
3. Memberikan bimbingan kepada pengunjung perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi (Sumardji: 1992, 11).

Dilihat dari peran pustakawan di dalam melayani pengunjung perpustakaan, maka pustakawan sangat perlu menguasai komunikasi yang baik. Dalam hal ini penulis menawarkan konsep komunikasi dalam Alquran yang dapat dilaksanakan oleh pustakawan sekaligus petugas perpustakaan untuk keselamatan dunia dan akhirat.

B. Prinsip prinsip Komunikasi dalam Alquran

1. Qaulan Ma'rufa

Ma'rufa artinya kebaikan dunia maupun akhirat (Hefni : 2015, 82). Sementara *Qawlan ma'rufa* difahami sebagai ungkapan yang pantas. Kata *ma'rufa* berbentuk isim *maf'ul* yang berasal dari *madhinya*, *'arafa*. Salah satu pengertian *mar'ufa* secara etimologis adalah *al-khair* atau *al-ihسان*, yang berarti yang baik baik. Jadi *qawlan ma'rufa*

mengandung pengertian perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas. Dalam Q.S. al-Baqarah/2 : 263 Dalam ayat ini Allah memperingatkan bahwa perkataan yang baik dan pantas dan pemberian maaf lebih baik daripada pemberian sedekah yang diiringi dengan perkataan yang menyakitkan hati penerima. Ungkapan tersebut terdapat empat kali dalam Alquran dengan menampilkan empat peristiwa yang berbeda-beda, diantaranya adalah;

- a. Surah al-Baqarah ayat 235 menyatakan tentang, Allah memerintahkan supaya berkata dengan bahasa yang tidak vulgar untuk memining wanita yang ditinggal mati suaminya atau diceraikan oleh suaminya.
- b. Surah an-Nisa ayat 5 menyatakan tentang peristiwa anak yang belum dewasa atau sudah dewasa tetapi tidak mampu mengelola uang yang ditinggalkan oleh ahli warisnya. Kalau mereka mau mengambil harta mereka yang dititipkan kepada wali mereka, diprediksi harta itu akan habis sia-sia. Dalam kondisi seperti itulah diperintahkan untuk para wali untuk berkata makruf terhadap mereka.
- c. An-Nisa ayat 8 menyatakan tentang pembagian harta warisan kepada anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu dengan ucapan kepada mereka perkataan yang baik.
- d. Al-ahzab ayat 32 menyatakan tentang istri-istri Nabi supaya berbicara dengan makruf, supaya tidak menimbulkan keberanian orang bertindak yang tidak baik terhadap mereka.

Konsep komunikasi yang baik dapat dilakukan oleh pustakawan dalam membina dan membimbing pengunjung perpustakaan. Dengan komunikasi yang baik

akan terjadi interaksi yang baik pula antara pustakawan dan pengunjung perpustakaan.

2. Qaulan Karima

Perkataan yang mulia adalah ucapan yang dituturkan kepada orang dengan kata-kata yang baik dan santun. Banyak orang yang gagal karena kata-kata yang dituturkan tidak baik dan santun bahkan secara sengaja atau tidak disengaja tutur kata yang disampaikan berpotensi merendahkan orang lain. Tutur kata yang diucapkan tidak boleh dianggap ringan, karena berhubungan dengan status social di dalam masyarakat, jika seseorang tidak mampu berinteraksi di dalam masyarakat berarti seseorang tersebut sudah dianggap gagal di dalam berkomunikasi. Dalam Q.S. al-Isra'/17: 23 disebutkan bahwa supaya manusia berbakti kepada kedua orang tua, dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.

3. Qaulan Masyuran

Qaulan Masyuran merupakan tutur kata dari seorang komunikator yang mudah difahami oleh komunikannya, baik itu lisan maupun tulisan, sangat diharapkan untuk mempergunakan tutur kata yang mudah, ringkas, dan tepat sehingga mudah dicerna dan dimengerti. Seperti dalam surah al-Isra'/17 ayat 28 sebagai berikut:

Artinya : Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas. *Maisura* seperti yang terlihat pada ayat di atas sebenarnya berakar pada Kata *yusran*, yang secara etimologi berarti mudah atau pantas (Yunus : 1989, 428). Sedangkan *qawlan maisura* menurut Jalaluddin Rakhmat sebenarnya lebih tepat diartikan "ucapan yang menyenangkan," lawannya adalah ucapan yang menyulitkan. Bila *qawlan*

ma'rufa berisi petunjuk diiringi dengan perkataan yang baik, *qawlan maisura* berisi hal hal yang menggembirakan dengan perkataan yang mudah dan pantas.

4. Qaulan Balighan

Kata *qaulan balighan* terdapat dalam Alquran surat an Nisa/4 ayat 63 sebagai berikut:Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari pada mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka ((Depag, 1986 : 129).Kata "*balighan*" dalam bahasa Arab artinya yang fasih dalam berkata-kata (Yunus: 1989, 361). Apabila dikaitkan dengan *qaul* (ucapan), "*balighan*" berarti kata kata yang fasih dalam mengucapkan kata-kata, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki.

5. Qaulan Layyina

Layyina berarti yang lembut, yang senang di ajar, jadi *qawlan layyina* berarti perkataan yang lembut (Yunus : 1989, 480). Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam Q.S. Taha/20 ayat 44 sebagai berikut:Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata kata yang lemah lembut, mudah mudahan ia ingat atau takut.

6. Qaulan Sadidan

Qaulan sadidan terdiri dari dua suku kata *qaulan* artinya perkataan atau percakapan (Yunus : 1989, 361). Sedangkan *sadidan* berarti yang betul atau yang benar. Dapat difahami bahwa *qaulan sadidan* itu adalah perkataan yang benar, tidak mengandung kedustaan, apabila seorang komunikator atau seorang pustawan/petugas pustaka berbicara, maka pembicaraannya yang benar, jujur, berbicara dengan lurus, tidak bohong, tidak berbelit belit.

Dalam Alquran dijelaskan dalam surah an-Nisa ayat 9 sebagai berikut: Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar” (Depag, 1986 : 116).

Kesimpulan

Salah satu tugas pustakawan adalah pelayanan prima terhadap pengunjung perpustakaan. Dalam pelayanan prima dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar, Konsep komunikasi dalam Alquran secara umum adalah *qaulan sadidan* (Q.S an Nisa/4 :9, Q.S al Ahzab/33:70), *qaulan balighan* (Q.S an Nisa/4:63), *qaulan maisuran* (Q.S al Isra'/17:28), *qaulan layyinan* (Q.S Thaha/20:44), *qaulan kariman* (Q.S al Isra'/17:23) *qaulan ma'rufan* (Q.S an Nisa/4:5).

Daftar Pustaka

- Harahap, Basyral Hamidy. (1998) *Kiprah Pustakawan Seperempat Abad Ikatan Pustakawan Indonesia 1973-1998*. Jakarta:
- Hefni, Harjani. (2015). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Kencana
- Kholil, Syukur. (2007). *Komunikasi Islam*. Bandung : Citapustaka Media.
- Yunus, Mahmud. (1989). *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: Wadzuryah.